

Príloha č. 1 – Opis predmetu zákazky

„Modernizácia telefónnej ústredne a telefónnych aparátov Úradu Košického samosprávneho kraja“
Predmetom je výmena telefónnej ústredne a zastaraných telefónnych aparátov na Úrade KSK. Nové riešenie zvýši dostupnosť telefónnych liniek a bezpečnosť volaní. Predmetom zákazky je virtuálna telefónna ústredňa, telefónne aparáty, inštalácia a následný servis a podpora po dobu 48 mesiacov.

Špecifikácia

Telefónna ústredňa/Telekomunikačný systém

- Minimálne 300 klapiek
- Minimálne 30 simultánnych hovorov mimo interných hovorov
- Minimálne 60 simultánnych hovorov v rámci ústredne
- Obsluha minimálne 1000 telefónnych čísel (055-7268xxx)
- Umiestnenie a prevádzka v cloudovom úložisku (Objednávatelom určené datacentrum)
- Ústredňa pripojiteľná do siete Slovak Telekom (existujúce pripojenie)
- Užívateľsky dostupná aplikácia pre ovládanie

Telefónne aparáty a náhlavové súpravy

- 250 ks telefónnych aparátov typu „Referent“ – základné funkcionality
- 10 ks telefónnych aparátov typu „Manažér“ – rozšírené funkcionality
- 100 ks adaptérov pre pripojenie do elektrickej siete
- 20 ks náhlavové súpravy s podporou bezdrôtového používania

Základné požiadavky na telekomunikačný systém:

- Celková kapacita min 300 klapiek
- High Availability Fail Over Funkcionalita
- Priama podpora – provisioning viacerých výrobcov HW priamo z prostredia PBX , nie vendor lock PBX (minimálne Snoom, Yealink, Grandstream)
- Integrované nasledujúce kodeky pre všetky dostupne kanály : g729, g722, g711,opus
- Možnosť behu na HW aj ľubovoľnej virtualizácii
- IVR systém, call centrum funkcionality
- Vstavaný provisioning minimálne pre IP telefóny výrobcov Snom, Yealink, Grandstream s podporou priamo z managementu PBX
- Vstavaný provisioning minimálne FXS VoiP brán minimálne výrobcu Grandstream s podporou priamo z managementu PBX
- užívateľom nastaviteľné statusy (ready, mimo pracoviska, minimálne 3)
- užívateľom nastaviteľné presmerovanie hovoru pre každý status samostatne (samostatne aj pre interne a externe hovory)
- možnosť nastaviť výnimky pre dané statusy
- konferenčné hovory (okamžité aj plánované – cez kalendár s notifikáciou účastníkov mailom)
- integrovaný faxserver pre príjem faxov na mail
- funkcionality zvukové odkazy na mail
- možnosť upozornenia na zmeškané hovory mailom
- integrácia na Office 365, Google, MS teams, Active directory

Základné požiadavky pre klapku:

- plnohodnotná viacnásobná registrácia jednej klapky
- možnosť prijímať viacero hovorov súčasne
- centrálny aj užívateľský adresár
- MWI – message waiting indicator na HW telefónoch
- mobile extension - užívateľom nastaviteľná vlastnosť – vyzváňanie klapky a mobilu zároveň
- pickup skupiny

- skupiny zvonení – ring groups
- podpora bezdrôtových headset súprav (s funkciou prijatie/zrušenie hovoru)
- možnosť užívateľom nastavovať BLF tlačidlá pre SW aj HW telefón
- Hotdesking / free sitting

Požiadavky na SW klient (minimálne pre 300 klapiek) s možnosťou:

- CTI telefónia– ovládanie HW telefónu (viacero značiek nie vendor lock)
- interný aj chat z webových stránok, voliteľne podpora komunikácie cez sociálne siete
- SW telefón s presence informáciami o stavoch užívateľov/klapiek
- podpora SMS komunikácie
- možnosť prevádzkovať cez všetky platformy (Windows natívna aplikácia, WEB, Android, IOS)
- panel hovorov (vlastných aj v skupine)

Požiadavky na tímovú spoluprácu (minimálne pre 300 klapiek):

- interný chat (logovaný) nie cez Cloud službu
- video míting pre min 100 užívateľov súčasne
- plánovanie mítingov, integrácia do MS kalendára
- zdieľanie obrazovky, PDF dokumentov s možnosťou kreslenie do zdieľaných dokumentov a na samostatný board

Požiadavky na Call centrum funkcionality:

- integrovaný wallboard pre každý hlasovú frontu
- panel hovorov pre agenta CC
- neobmedzený počet hlasových front
- informácia o poradí vo fronte hovorov
- automatické call-back volania pri obsadenej call center fronte
- možnosť skryť/zobraziť informácie o IVR a volania v iných frontách
- oddychový čas pre agentov CC– nastaviteľný
- Skill routing
- Upozornenie manažéra call centra pri porušení zadefinovaného SLA (pre každú frontu samo-statne)
- SW konzola pre každého agenta call centra
- možnosť odposluchu hovoru pre manažéra call centra
- automatické odlogovanie a nalogovanie do fronty na základe času
- denné štatistiky (per agent aj spoločne) integrované v SW prístupné permanentne

Požiadavky na bezpečnosť

- každá zmena v telekomunikačnom systéme auditovaná (bezpečnostný log)
- podpora SSIP, SRTP
- bezpečné pripojenie vzdialených pobočiek cez internet pomocou Session Border Controler v cene
- zabezpečené pripojenie SW telefónov cez internet

Požiadavky na nahrávanie hovorov

- nahrávania interných aj externých hovorov
- možnosť prístupu do systému nahrávok na základe práv
- možnosť kryptovania nahrávok, nahrávka musí byť nepoužiteľná ani pri skopírovaní správcom systému
- management pre vyhľadávanie a prehrávanie nahrávok s auditom
- detailný audit, skupinové oprávnenia

Požiadavky na reporting

- Možnosť generovania CRD pre volania
- štatistiky a reporty automatizovane na mail (denne, týždenne, mesačne)

- Call centrum reporty vyžadované;
- Čas strávený v čakačke za určité obdobie
- Počet vybavených, nevybavených hovorov za určité obdobie
- Prehľad SLA, porušenia SLA za obdobie
- Štatistika call centra po agentoch, minimálne (vybavené, zmeškané, čas hovoru, čas vyznávania, logged time)
- Graf vyťaženia call centra

Technická špecifikácia základných aparátov (250 ks):

- Kompatibilita s dodanou pobočkovou telefónnou ústredňou
- Pripojenie pomocou VoIP technológie
- Podpora štandardu SIP v2 (RFC3261)
- Display s podsvietením a podporou slovenského jazyka
- Aspoň 2 programovateľné tlačidlá
- Podpora minimálne 10/100M Ethernet
- Podpora pre napájanie cez Ethernet (PoE - IEEE 802.3af)
- Podpora pre headset – hlavovú komunikačnú súpravu
- Možnosť hlasitého odposluchu
- Možnosť zobrazenia neprijatých hovorov
- Napájací adaptér (AC/DC 230V) pre prípad siete bez PoE

Technická špecifikácia manažérskych aparátov (10 ks):

- Kompatibilita s dodanou pobočkovou telefónnou ústredňou
- Pripojenie pomocou VoIP technológie
- Podpora štandardu SIP v2 (RFC3261)
- Farebný display s podsvietením a podporou slovenského jazyka
- Aspoň 2 programovateľné tlačidlá
- Podpora minimálne 10/100M/1000M Ethernet
- Podpora pre napájanie cez Ethernet (PoE - IEEE 802.3af)
- Podpora pre headset – hlavovú komunikačnú súpravu
- Možnosť hlasitého odposluchu
- Možnosť audio konferencie
- Možnosť zobrazenia neprijatých hovorov
- Napájací adaptér (AC/DC 230V) pre prípad siete bez PoE

Používateľská a prevádzková podpora

- prvú úroveň podpory (L1) bude spravidla zabezpečovať Objednávateľ v prípade nedostupnosti podpory L1 u objednávateľa poskytne túto úroveň podpory Dodávateľ
- podpora druhej úrovne (L2) bude zabezpečovaná Objednávateľ v spolupráci s dodávateľom pre otázky týkajúce sa funkčnosti
- tretia úroveň podpory (L3), bude zabezpečovaná Dodávateľom,

Ohlasovanie incidentov

- Ohlasovanie všetkých incidentov bude realizované objednávateľom prostredníctvom ticketovacieho nástroja (napr. Service desk), hot-line alebo e-mailom.
- Dodávateľ je povinný formou emailu potvrdiť doručenie požiadavky na poskytnutie služieb technickej podpory na pracovisko centrálnej technickej podpory

Riešenie incidentov

- Nahlasovanie incidentov prebieha nepretržite, ale pre čas zásahu sa počíta čas v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00. Lehoty na potvrdenie prijatia incidentu a jeho klasifikácie, ako aj lehota na vyriešenie incidentu plynú v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00.

(a) Potvrdenie prijatia incidentu a jeho klasifikácie a zahájenie riešenie incidentu prebieha nasledovne:

- Kritický problém – Vada A v lehote do 4 pracovných hodín od oznámenia incidentu,
- Závažný problém – Vada B v lehote do 8 pracovných hodín od oznámenia incidentu,
- Nekritický problém – Vada C,D v lehote do 24 pracovných hodín od oznámenia incidentu.

(b) Vyriešenie oznámených incidentov prebieha nasledovne:

Kritický problém – Vada A v lehote 8 pracovných hodín od prijatia incidentu a jeho klasifikácie,
Závažný problém – Vada B v lehote 40 pracovných hodín od prijatia incidentu a jeho klasifikácie,
Nekritický problém – Vada C,D v lehote 80 pracovných hodín od prijatia incidentu a jeho klasifikácie.

Dostupnosť produkčného prostredia IS

- 98,5% z 24/7/365 t.j. max ročný výpadok je 66 hod.
 - Vždy sa za takúto dobu považuje čas od 0.00 hod. do 23.59 hod. počas pracovných dní v týždni.
- Nedostupnosť IS sa počíta od nahlásenia incidentu Zákazníkom v čase dostupnosti podpory Poskytovateľa. Do dostupnosti IS nie sú započítavané servisné okná a plánované odstávky IS.
- V prípade nedodržania dostupnosti IS bude každý ďalší začatý pracovný deň nedostupnosti braný ako deň omeškania bez odstránenia vady alebo incidentu
- Cenovú ponuku predloží uchádzač v priloženej šablóne.

Špecifikácia dodacích a servisných podmienok:

- Dodanie, inštalácia a sprevádzkovanie ústredne do 4 týždňov po začiatku účinnosti zmluvy vrátane sprevádzkovania 50 ks aparátov
- Dodanie, inštalácia a sprevádzkovanie všetkých aparátov do 6 týždňov po začiatku účinnosti zmluvy
- Servis dodaných aparátov a dodanej telefónnej ústredne v rozsahu 6 hodín mesačne počas prvých šiestich mesiacov platnosti zmluvy, neskôr 2 hodiny mesačne
- Možnosť prenosu a kumulácie nevyčerpaných servisných hodín do ďalšieho účtovacieho obdobia
- Možnosť telefonických a online konzultácií
- Pravidelné zálohovanie nastavení ústredne aspoň raz mesačne
- Zaškolenie administrátora telefónnej ústredne
- Zaškolenie používateľov manažérskych aparátov a náhlavových súprav

Termín realizácie

- Zmluva sa uzatvára na dobu 48 mesiacov (vrátane pravidelných aktualizácií a údržby). Termín realizácie do 4 až 6 týždňov od nadobudnutia účinnosti zmluvy.

Parametrom pre porovnanie ponúk bude výsledná cena za telefónnu ústredňu, za všetky dodané aparáty, plus cena za 40 servisných zásahov v trvaní 2 hodiny, plus cena za 40 hodín telefonických alebo online konzultácií.

Vypracovanie EXIT Plánu

EXIT Plán bude zo strany zhotoviteľa odovzdaný minimálne jeden mesiac pred ukončením platnosti a účinnosti zmluvy, pričom objednávateľ je oprávnený doručiť pripomienky do 15 pracovných dní od jeho prevzatia a zhotoviteľ je povinný pripomienky objednávateľa do EXIT Plánu bez zbytočného odkladu zapracovať.

Zhotoviteľ sa zaväzuje k poskytnutiu nevyhnutnej súčinnosti a podpory v okamihu ukončenia podpory ústredne preberajúcej tretej strane. Rozsah a formu spolupráce definuje dokument EXIT Plán. Dôležitou súčasťou EXIT Plánu je definovanie pravidiel pre migráciu údajov v prípade prebratia podpory treťou stranou.

EXIT Plán popisuje architektúru pri jeho prevzatí do správy a predpokladanú architektúru pri odovzdávaní. Predovšetkým popisuje predpoklady pre prevzatie správy a pre zabezpečenie kontinuálnych funkcionalít v oblastiach technického vybavenia, technológií (webové, aplikačné a databázové server) a biznis oblasti, kde je nutné zabezpečiť plynulý chod:

- vlastnej agendy a procesov, ktoré sú implementované,
- spracovania komunikačných procesov,
- databáz a dátového modelu,
- správy prístupových práv a rolí užívateľov.

EXIT Plán definuje kompletný zoznam dokumentácie, ktorá je potrebná k zabezpečeniu hladkého odovzdania infraštruktúry novému zhotoviteľovi alebo poskytovateľovi služieb EXIT Plán definuje náročnosť jednotlivých procesov, ktorú vyčísluje v človekohodinách predpokladanej práce. Vypracovanie dokumentu EXIT Plánu, ako aj činnosti z neho vyplývajúce, sú súčasťou tohto verejného obstarávania ako neoddeliteľná súčasť plnenia a budú zahrnuté v cene za zákazku.